



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGELOLAAN PELAYANAN PRIMA KANTOR PT PEGADAIAN (PERSERO)

ABSTRACT

BAB V **PENUTUP**

A. KESIMPULAN

1. Pelayanan yang diharapkan oleh nasabah PT Pegadaian Area Aceh (Persero) yaitu : Kemudahan dalam bertransaksi, pelayanan yang tepat, cepat dan ramah., tidak terlalu banyak biaya.
2. Tujuan adanya pelayanan prima di PT Pegadaian adalah memberikan pedoman tentang etika layanan bagi frontliner agar kualitas yang diberikan merata sebagai dokumentasi budaya yang baku serta upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Adapun manfaat pelayanan prima di PT Pegadaian adalah untuk meningkatkan citra perusahaan yang positif, menciptakan kesan yang baik bagi nasabah, serta meningkatkan daya saing perusahaan.
3. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT. Pegadaian memberikan pelayanan jasa yang optimal seperti kenyamanan, keramahan, ketepatan, kecepatan yang termasuk juga dalam menangani persoalan, dan pertanyaan maupun keluhan yang dihadapi oleh nasabah. Pada saat melayani nasabah, pegawai PT. Pegadaian (Persero) Banda Aceh bersikap sopan santun, ramah tamah, simpatik dan tersenyum kepada nasabah.

B. SARAN

Setelah menguraikan hasil laporan mengenai Pengelolaan Pelayanan Prima pada kantor PT Pegadaian (Persero) Banda Aceh, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Pengelolaan pelayanan prima kantor PT Pegadaian Banda Aceh termasuk dalam pengelolaan pelayanan prima yang optimal dan memuaskan, tetapi dari segi karyawannya kurang.
2. Lahan parkir di PT Pegadaian perlu diperluas, agar tercipta kenyamanan dan ketertiban para nasabah serta karyawan